



Landesbeirat für das Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinciale per les comunicaziuns

**BESCHLUSS NR. 6 PROTOKOL
NR. LBK_0002087 VOM 1.6.2016 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 6, PROTOCOLLO
N. LBK_0002087 DELL'1/6/2016
DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / BT Italia SpA**

**Definizione della controversia
XXX YYY / BT Italia SpA**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 1/6/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 1.6.2016 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider

Il componente:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider

Der Sachbearbeiter:

- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

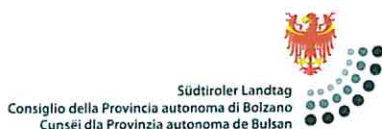
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr. 249 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere in Art. 1 Abs. 6 Buchstabe a) Nr. 14;

vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

Nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481 „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnüt-

vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";





zige Dienste“;

Nach Einsicht in Art. 84 des Gesetzesvertretenden Dekrets vom 1. August 2003, Nr. 259 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

Nach Einsicht in das Gesetz vom 18. Juni 2009, Nr. 69 „Bestimmungen für die wirtschaftliche Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit und zur Zivilprozessordnung“;

Nach Einsicht in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“;

Nach Einsicht in den Beschluss Nr. 173/07/CONS i.d.g.F. „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern“ (nachfolgend Verordnung genannt);

Nach Einsicht in die Rahmenvereinbarung vom 4. Dezember 2008 zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, der Konferenz der Regionen und Autonomen Provinzen und der Konferenz der Präsidenten der gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und Autonomen Provinzen;

Nach Einsicht in die Vereinbarung über die Ausübung der übertragenen Befugnisse im Kommunikationswesen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

Nach Einsicht in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, RA Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Der von Herrn XXX YYY am 1.3.2016 unternommene Schlichtungsversuch mit BT Italia Spa vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 2.3.2016, LBK_0000873, strengte Herr XXX YYY das Verfahren gegen BT Italia SpA an und beschwerte sich, von einem Call-Center-Mitarbeiter zwecks Abschluss eines neuen Vertrages

visto l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

vista la legge 18 giugno 2009, n. 69 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;

vista la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “Norme sulle comunicazioni e provvidenze in materia di radiodiffusione”;

vista la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (d'ora in avanti Regolamento);

visto l'Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Bolzano ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

vista la proposta di decisione del consulente del Comitato Avv. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Roland Turk;

Svolgimento del procedimento

Il sig. XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di BT Italia SpA, il cui tentativo di conciliazione esperito in data 1/3/2016, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK_0000873 dd. 2/3/2016 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di BT Italia SpA, lamentando di essere stato contattato per la stipula di un nuovo



kontaktiert worden zu sein, wobei dieser angab, im Auftrag von Telecom Italia SpA anzurufen. Herr XXX YYY habe daraufhin einen Vertrag von BT Italia erhalten und erst nach Erhalt der ersten Rechnung von BT Italia sei ihm bewusst geworden, Anbieter gewechselt zu haben. Die Rechnung habe er jedenfalls bezahlt.

Herr XXX YYY gab an, in die Irre geführt worden zu sein und beschwerte sich, die Formalitäten zur Rückkehr zu Telecom Italia SpA hätten ihn Geld und Zeit gekostet.

Abschließend forderte er die Stornierung der nicht bezahlten Rechnungen, eine Entschädigung und eine Bestätigung dafür, dass er die Strafe wegen vorzeitigem Vertragsrücktritt nicht schuldet.

Mit Schreiben vom 2.3.2016, GZ LBK_0000874, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 31.3.2016, GZ LBK_001269, auf den 26.4.2016 um 10.00 Uhr festgesetzt.

Am 1.4.2016 übermittelte BT Italia SpA per E-Mail einen Schriftsatz, der besagte, dass Frau Ingrid Girardi, die sich als Bevollmächtigte mit Befugnis zur Vertragsunterzeichnung für das Unternehmen ausgab, am 09.06.2015 das Angebot Vip Band 7 Mega von BT Italia SpA mündlich angenommen hatte. Am selben Tag wurde der Kunde von Call-Center-Mitarbeitern telefonisch kontaktiert. Diese bestätigten den Vertragsabschluss sowie den Versand einer Kopie des Vertrages in Papierform an die E-Mail-Adresse, die der Kunde am 10.6.2015 angegeben hatte.

Da vom Rücktrittsrecht abgesehen worden war, aktivierte der Anbieter das Angebot und der Anbieterwechsel war somit vollzogen.

Der Anbieter hob hervor, dass buchhalterische Inkongruenzen dazu geführt haben, dass noch nach Anbieterwechsel Rechnungen ausgestellt wurden und wies darauf hin, dass der Kunde nach Abzug des stornierten Betrages in Höhe von 170,91 €, der sich auf Leistungen bezieht, die nach dem Anbieterwechsel angerechnet wurden, von den in Rechnung gestellten 446,51 € effektiv noch 275,60 € schuldet (zuzüglich der Strafen, die noch zu verrechnen seien).

An der Verhandlung vom 26.4.2016 nahmen Frau Dr. Tanja Rainer in Vertretung des Kunden und Frau Dr. Monica Andreetto in Vertretung von BT Italia SpA

kontrahiert worden zu sein, wobei dieser angab, im Auftrag von Telecom Italia SpA anzurufen. Herr XXX YYY habe daraufhin einen Vertrag von BT Italia erhalten und erst nach Erhalt der ersten Rechnung von BT Italia sei ihm bewusst geworden, Anbieter gewechselt zu haben. Die Rechnung habe er jedenfalls bezahlt.

Nel segnalare di essere stato tratto in inganno, lamentava altresì lo spreco di tempo e costi a seguito della richiesta di rientro in Telecom Italia SpA.

Concludeva chiedendo lo storno delle fatture non pagate, un indennizzo e l'accertamento della non debenza della penale per il recesso anticipato dal contratto.

Con lettera prot. LBK_0000874 dd. 2/3/2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK_001269 dd. 31/3/2016 la data dell'udienza per il giorno 26.4.2016 ad ore 10.00.

Con memoria inviata via mail in data 1/4/2016 BT Italia SpA evidenziava come tale sig.ra Ingrid Girardi, qualificatasi quale procuratore responsabile dell'azienda con poteri a concludere il contratto, aveva aderito oralmente in data 9/6/2015 alla proposta commerciale Vip Band 7 Mega, che in pari data il cliente era stato telefonicamente contattato dagli operatori per confermare l'adesione contrattuale e che copia del contratto cartaceo era stata inoltrata all'indirizzo mail indicato dal cliente in data 10/6/2015.

In assenza dell'esercizio del diritto di ripensamento l'operatore aveva quindi proceduto all'attivazione dell'offerta ed alla portabilità del numero.

Da un punto di vista contabile, evidenziando l'avvenuto disallineamento contabile che aveva determinato la fatturazione ben oltre la data di migrazione delle utenze, concludeva l'operatore segnalando che a fronte di una morosità di € 446,51, l'effettiva debenza da parte del cliente della somma ammonterebbe ad € 275,60 (oltre alle penali ancora da fatturare) a fronte di uno storno da riconoscersi per competenze fatturate dopo la migrazione pari ad € 170,91.

All'udienza del 26/4/2016 presenziavano la dott.ssa Tanja Rainer per l'utente e la dott.ssa Monica Andreetto in audio conferenza per BT Italia SpA; entrambe



über Telekonferenz teil. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Die Verhandlung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen, dass der Antrag von Herrn XXX YYY die Zulässigkeitskriterien erfüllt.

In der Hauptsache:

Aus der hinterlegten Aufnahme geht hervor, dass Frau Ingrid Girardi dem Vertrag VIP Band von BT Italia SpA, der ihr von einer Call-Center-Mitarbeiterin vorgeschlagen wurde, zustimmte, wobei die Mitarbeiterin recht klar auf den Namen des Anbieters BT Italia SpA verwies.

Der Name des Anbieters BT Italia SpA ist außerdem klar in dem dem Anbieter via E-Mail zugesandten Vertrag angeführt.

Der Kunde hat den Erhalt des Vertrages über E-Mail nicht beanstandet.

Aus den Unterlagen geht aber nicht hervor, ob der Kunde den via E-Mail erhaltenen Vertrag unterschrieben zurückgeschickt hat und vor allem ob er den Klauseln auf Seite 5 des Vertrags zugestimmt hat. Daher ist der Anbieter nicht dazu berechtigt, dem Kunden eine Strafe für die vorzeitige Vertragsauflösung zu verhängen.

Außerdem sind die Beträge der Rechnungen, welche der Anbieter nach dem Antrag auf Anbieterwechsel ausgestellt hat, nicht geschuldet, da der Anbieterwechsel, wie aus den Unterlagen von BT Italia SpA hervorgeht, am 26.11.2015 vollzogen wurde.

Der Anbieter hat ausdrücklich zugegeben, dass die Beträge der Rechnungen A2016-23854, A2016-74721 und A2016-125107 in Höhe von 170,91 €, die aufgrund eines buchhalterischen Fehlers weiterhin bis zum 8.2.2016 ausgestellt wurden, nicht geschuldet sind.

Der Bezugszeitraum für die vorhergehenden vom

le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente si rileva che l'istanza presentata da XXX YYY soddisfa i requisiti di ammissibilità.

Nel merito:

Dalla registrazione prodotta in atti risulta che la sig.ra Ingrid Girardi aderiva al contratto Vip Band di BT Italia SpA proposto da una addetta al call center che specificava, in modo piuttosto chiaro, il nominativo dell'operatore quale BT Italia SpA.

Il nominativo dell'operatore BT Italia SpA risulta altresì chiaramente dal contratto inviato via e-mail dall'operatore.

La ricezione del contratto sulla propria mail non è circostanza contestata peraltro dall'utente.

Non risulta però agli atti che il contratto ricevuto via mail sia stato restituito firmato da parte dell'utente, ed in particolar modo dell'approvazione specifica delle clausole elencate a pag. 5 del contratto, non potranno essere legittimamente addebitate da parte dell'operatore penali di sorta per l'anticipato recesso da parte dell'utente.

Non risultano inoltre dovute le fatture emesse dall'operatore per il periodo successivo alla richiesta di migrazione formulata dall'utente, operazione che, dalla documentazione dimessa dalla stessa BT Italia SpA, risulta essere espletata in data 26/11/2015.

Per espressa ammissione dell'operatore non risultano dovute le fatture A2016-23854, A2016-74721 ed A2016-125107 per complessivi € 170,91, emesse fino alla data dell'8.2.2016 per un disallineamento contabile.

Per quanto riguarda le precedenti fatture non saldate



Kunden nicht bezahlten Rechnungen kann nicht überprüft werden, da diese von den Parteien nicht beigelegt wurden.

Sie sind also gegebenenfalls, wenn sie sich auf Gebühren oder Dienste beziehen, die nach dem 27.11.2015 angefallen sind, mittels Ausstellung einer Gutschrift zu stornieren, während der Kunde die übrigen Beträge in der Tat schuldet, da er bis zu diesem Datum unbestrittenermaßen einen Dienst des Anbieters in Anspruch genommen hat.

Dem Kunden steht keine Entschädigung zu, da die Voraussetzungen dafür nicht erfüllt sind.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält den Antrag von XXX YYY gegenüber BT Italia SpA für zulässig,

hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters und bevollmächtigten Beamten Rag. Mukesh Macchia angehört und

BESCHLIESST

der Beschwerde von Herrn XXX YYY vom 2.3.2016 gegen BT Italia SpA aus den eingangs erwähnten Gründen teilweise stattzugeben. Aus diesem Grund ist der Anbieter angehalten:

- die Rechnungen A2016-23854, A2016-74721 und A2016-125107 für insgesamt 170,91 € sowie etwaige Rechnungen, die gerade ausgestellt werden (und Strafen oder Kosten wegen frühzeitigem Vertragsrücktritt beinhalten) zu stornieren;

- alle weiteren eingangs erwähnten Rechnungen, die Posten für Gebühren oder Dienste enthalten, die sich auf den Zeitraum nach dem 27.11.2015 beziehen, zu stornieren und auszurechnen, wie hoch der von Herrn XXX YYY bis zu diesem Datum effektiv geschuldete Betrag ist.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Art. 11 Abs. 4 des Beschlusses 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Abs. 3 des Beschlusses

dall'utente, non essendo state allegare dalle parti risulta allo stato impossibile verificare a quale periodo esse si riferiscano.

Esse andranno quindi se del caso stornate, con contestuale emissione di nota di accredito, soltanto laddove contengano voci attinenti a canoni e/o servizi temporalmente collocati in data successiva al 27.11.2015 mentre saranno dovute dall'utente in caso contrario, avendo comunque il medesimo pacificamente usufruito di un servizio fornito dall'operatore fino a tale data.

Alcun indennizzo risulta infine dovuto all'utente, non ricorrendone i presupposti.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di BT Italia SpA.

Udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY in data 2/3/2016 nei confronti di BT Italia SpA per le causali di cui in motivazione, e per l'effetto dispone che l'operatore proceda a:

- stornare le fatture A2016-23854, A2016-74721 ed A2016-125107 per complessivi € 170,91 nonché le eventuali fatture in fase di emissione (contenenti penali e/o costi per recesso anticipato dal contratto);

- stornare tutte le ulteriori fatture di cui in narrativa nel caso in cui contengano voci per canoni e/o servizi successivi alla data del 27/11/2015, con successivo ricalcolo a cura di BT Italia SpA di quanto effettivamente dovuto da XXX YYY sino a tale data.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, al mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera



173/07/CONS ist die Beilegung der Streitsache Aufgabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Abs. 11 des GvD vom 1. August 2003, Nr. 259.

Der genannte Anbieter ist dazu angehalten, dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

Gemäß Art. 1 Abs. 26 des Gesetzes vom 31. Juli 1997, Nr. 249, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 135 Abs. 1 Buchstabe b) der Verwaltungsgerichtsordnung, genehmigt mit GvD vom 2. Juli 2010, Nr. 104, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 der Verwaltungsgerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen diesen Bescheid nach 60 Tagen ab Zustellung.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt, der Behörde für die entsprechenden Bearbeitungen übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.

173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1 comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Der Präsident:
Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -